

Critères et modalités d'habilitation des organismes évaluateurs

Label Destination d'excellence

Introduction

Conformément aux dispositions de l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2024 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label « Destination d'excellence », une habilitation délivrée par Atout France est obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence ».

Il s'agit de contrôler l'aptitude des organismes évaluateurs à apprécier les critères que doivent remplir les professionnels et acteurs du tourisme en matière :

- de qualité de l'offre touristique ;
- de niveau d'exigence des mesures prises en faveur de la protection de l'environnement et de la promotion d'un tourisme éco-responsable.

Critères

L'évaluation pour la primo-labellisation et pour chaque renouvellement du label ne pourra être réalisée que par un organisme évaluateur répondant aux critères suivants :

- **Structure et compétences spécifiques de l'organisme d'inspection.**

L'organisme évaluateur est de type A ou C selon la norme NF EN ISO/ CEI 17020 et justifie d'une formation à cet effet. Il assume la responsabilité juridique des activités d'inspection demandées. Les activités d'inspection sont clairement identifiables au sein de l'organisation et les conditions contractuelles permettant d'encadrer ses prestations d'inspection sont clairement définies (contrat avec les clients, conditions générales de vente des prestations, etc.) L'organisme d'inspection peut prouver qu'il dispose de compétences/ressources spécifiques dans le domaine du tourisme et de la qualité.

- **Impartialité et indépendance de l'organisme d'inspection.**

Les organismes d'inspection ne peuvent concomitamment commercialiser auprès des établissements qu'ils contrôlent d'autres prestations de services que l'évaluation pour laquelle ceux-ci les ont sollicités. A ce titre, toute prestation connexe à celle visée par le présent programme doit faire l'objet de documents

distincts (contrat et rapport). L'organisme d'inspection doit être en capacité de

présenter des documents permettant de garantir l'indépendance, l'impartialité et la confidentialité de ses activités et de son personnel, notamment dans le cas d'une mission d'inspection dans le même établissement.

- Ressources suffisantes de l'organisme d'inspection.

L'organisme évaluateur est composé d'un ou plusieurs responsable(s) technique(s) qualifié(s) et expérimenté(s). Le responsable technique est la personne assurant l'entière responsabilité de l'exécution des activités d'inspection, de la rédaction des méthodologies, de la veille réglementaire, de la relecture des rapports, de la formation et supervision des inspecteurs.

L'organisme candidat fournit à Atout France les supports et méthodes de formation utilisés pour qualifier ses inspecteurs. La formation comprend :

- La procédure d'évaluation sous la forme d'une visite mystère conformément au guide de labellisation.
- La procédure d'évaluation hors visite mystère (contrôle documentaire ou déclaratif) et la complétion de la grille d'évaluation.

- Respect de la procédure et des délais prévus relatifs au processus de labellisation.

L'organisme évaluateur maîtrise les référentiels des secteurs d'activité sur lesquels il intervient. Il est en mesure de fournir des rapports d'évaluation complets et de qualité. L'organisme candidat justifie de méthodes et de procédures d'inspection définies, ainsi que d'un matériel adéquat pour la bonne application de ses missions.

Atout France peut mettre un terme à l'habilitation de l'organisme évaluateur qui ne remplit plus les critères requis ou manque à ses obligations, après mise en demeure (de se conformer aux critères et/ou à ses engagements) restée infructueuse passé un délai qui ne peut être inférieur à deux (2) mois.

Label Destination d'excellence

1. Les organismes évaluateurs qui souhaitent être habilités présentent leur candidature à Atout France.

L'organisme candidat joint le dossier de candidature complété, disponible sur le site <https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence>, ainsi que les pièces justificatives permettant d'attester la conformité avec les critères d'habilitation à l'adresse suivante : destinationdexcellence@atout-france.fr.

Le cas échéant, ils indiquent solliciter l'habilitation au seul titre du pilier éco-responsable, dans le cadre de l'équivalence avec le label « Qualité Tourisme ».

2. Les organismes d'évaluation habilités signent un contrat d'engagement rappelant leurs missions et obligations.

L'habilitation est délivrée pour une durée de 3 ans ; elle est non cessible et non transmissible.

3. L'organisme évaluateur habilité apparaît sur la liste consultable sur le site internet d'Atout France.

Introduction

Un professionnel ou acteur du tourisme titulaire d'un droit d'usage sur la marque collective de certification « Qualité Tourisme », ou (à compter du 1er septembre 2024) labellisé « Qualité Tourisme », est réputé satisfaire aux critères 1 et 2 ainsi qu'aux exigences du pilier qualité « accueil et services ». Il est par conséquent dispensé d'évaluation sur ce pilier.

Dans ces conditions, s'il justifie avoir obtenu au moins 60 % sur le pilier éco-responsable, la labellisation « Destination d'excellence » lui est délivrée, pour la durée restant à courir de la validité de son droit d'usage sur la marque « Qualité Tourisme », ou durée restant à courir de sa labellisation au titre de « Qualité Tourisme » (sans pouvoir expirer avant le 31 décembre 2024, ni aller au-delà du 31 décembre 2026, conformément aux dispositions de l'article 4 de l'arrêté relatif au label « Qualité Tourisme »).

A titre exceptionnel, dans le cadre de l'équivalence reconnue avec le label « Qualité Tourisme », l'évaluation sur le seul pilier éco-responsable peut être réalisée par un organisme évaluateur habilité par Atout France à cette seule fin.

Critères

- **L'organisme évaluateur est référencé par la DGE au titre de l'inspection des établissements candidats à la marque Qualité Tourisme ou par Atout France au titre du label Destination d'excellence ou habilité au titre d'un dispositif éco-responsable tiers intervenant dans le secteur du tourisme.**
- **L'organisme candidat justifie de son aptitude à apprécier les critères relatifs au niveau d'exigence des mesures prises en faveur de la protection de l'environnement et de la promotion d'un tourisme éco-responsable.**

Les organismes ainsi habilités figurent sur une liste spécifique, publiée sur le site internet d'Atout France, indiquant clairement les limites de leur habilitation.

#ActivateurDeTourismes

